

# HelpDesk

## HD-Map – Visualisation géographique

Avec le plug-in HD-Map, vous pouvez ajouter à votre outil de support une fonction Carte, afin de simplifier les spécifications de lieux pour les différents tickets enregistrés – comme par exemple pour des permissions diverses.

HD-Map rend possible la spécification géographique de distances et/ou zones concernées par le ticket en question (Google maps). L'utilisateur marque simplement la zone qu'il ou elle souhaite mentionner et la carte devient disponible dans le ticket.

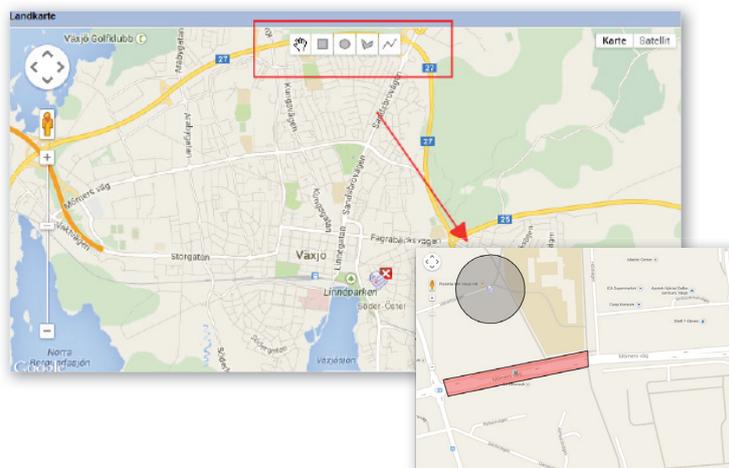
### Aperçu pour une meilleure prise en charge des tickets

Grâce à la précision sur carte, le personnel de support obtient une meilleure vue d'ensemble, ce qui en somme simplifie sa tâche. Il existe différents outils de marquage pour définir une zone sur la carte : dessiner un rectangle, un cercle, une forme, ou simplement une ligne. Au-delà de la localisation géographique d'un ticket spécifique, l'opérateur ticket peut choisir d'afficher les autres tickets dans les zones voisines, sur une certaine période. Les zones marquées sont mises en surbrillance avec différentes couleurs : vert pour en cours, rouge pour terminé, et bleu pour indiquer que la tâche n'a pas encore été entamée. Celles-ci sont activées selon l'objet sélectionné. Vous pouvez aussi choisir d'avoir différents icônes pour les objets, et en cliquant sur les icônes de chaque zone géographique, l'opérateur ticket peut consulter des informations sur les tickets dans une fenêtre pop-up.

Si vous choisissez de connecter des questions à des objets, comme par exemple une date : « quand est-ce que le projet va commencer/finir ? », vous pourrez alors utiliser les réponses comme un critère de sélection. Si aucune question de ce type n'est utilisée, la date de début et de fin, ou la date d'enregistrement du ticket peuvent être utilisés à la place.

### Rapport Géographique

Avec le rapport géographique, vous pouvez effectuer des sélections et montrer les tickets sur une carte, comme par exemple les tickets enregistrés à une certaine date ou pendant une certaine période.



Contactez nous pour évaluer le profit que vous pouvez tirer de l'utilisation de HD-LDAP: Visitez également notre site [www.artologik.com](http://www.artologik.com) pour plus d'informations.

## Simple et Effectifs

Notre gamme de logiciels basés sur le web



Testez nos logiciels gratuitement: [www.artologik.com](http://www.artologik.com)

**Artologik**<sup>®</sup>  
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, 351 96 Växjö, Suède  
Téléphone : +46-470-53-85-60  
[www.artologik.com](http://www.artologik.com)  
E-Mail : [info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)

### Service commercial

Appels depuis la France : (+33) 01-83-79-00-08  
Appels depuis la Belgique : (+32) 028-80-16-29